

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

El objeto del presente capítulo es ofrecer información estadística detallada sobre la evolución de las reclamaciones planteadas ante el Servicio de Reclamaciones.

Desde la primera información suministrada en 1987, primer ejercicio en que se confeccionó esta publicación, los cuadros en que se contiene la información estadística han ido paulatinamente evolucionando, con el objeto de mejorar la información facilitada. El último cuadro incorporado ha sido el cuadro 4.2. Este cuadro recoge aquellos expedientes en los que el informe del Servicio ha motivado que la entidad reclamada haya rectificado voluntariamente su proceder. Este dato es de gran importancia cualitativa, dado que los informes emitidos por el Servicio no son vinculantes.

Los cuadros utilizan cifras absolutas y cifras relativas. La distinción es importante a la hora de analizar aumentos (Δ) o descensos (∇) entre el presente ejercicio y el ejercicio anterior. Las absolutas reflejan magnitudes totales en cada ejercicio, y las relativas ofrecen la tasa de variación de un ejercicio a otro.

No todos los cuadros contienen sumas totales. Ello es debido a que, o bien existen expedientes en los que intervienen dos o más entidades, o bien se tratan asuntos susceptibles de ser encuadrados en más de un cuadro, por versar la reclamación sobre una pluralidad de materias.

En total, la información se contiene en dos gráficos y ocho cuadros, ordenados a su vez en seis grupos. Los cuadros contienen comentarios cuyo objetivo es aclarar dudas interpretativas que pudieran suscitarse del análisis de los mismos. Con todo, se ha procurado ofrecer la información del modo más simplificado posible.

1. Resumen de reclamaciones (cuadro 1)

Destaca el incremento en el número de reclamaciones respecto a ejercicios anteriores. En el presente ejercicio ha habido un incremento de 604 reclamaciones con relación a las cifras del ejercicio 2001. Se ha alcanzado el número de 4.288 expedientes. Esta cifra constituye la

I. RESUMEN DE RECLAMACIONES AÑO 2002

Periodo	Reclamaciones presentadas	Reclamaciones acumuladas	% s/año anterior	% s/mes anterior	Archivos acumulados	En trámite
Enero	394	394	Δ 57,0	Δ 43,8	6	388
Febrero	327	721	Δ 13,5	∇ 17,0	104	617
Marzo	285	1.006	∇ 4,4	∇ 12,8	195	811
Abril	387	1.393	Δ 47,1	Δ 35,8	356	1.037
Mayo	390	1.783	Δ 25,0	Δ 0,8	549	1.234
Junio	312	2.095	∇ 3,1	∇ 20,0	899	1.196
Julio	414	2.509	∇ 0,7	Δ 32,7	1.114	1.395
Agosto	257	2.766	Δ 13,7	∇ 37,9	1.367	1.399
Septiembre	379	3.145	Δ 33,9	Δ 47,5	1.678	1.467
Octubre	424	3.569	Δ 28,9	Δ 11,9	2.004	1.565
Noviembre	395	3.964	∇ 6,2	∇ 6,8	2.359	1.605
Diciembre	324	4.288	Δ 18,2	Δ 18,0	2.713	1.575
TOTAL	4.288	4.288	Δ 16,4		2.713	1.575

más alta de las registradas en los dieciséis años de vida del Servicio. El porcentaje de incremento respecto al ejercicio 2001 es de un 16,4%.

Si se analizan los datos por meses y se ponen en relación con el mismo mes del ejercicio anterior, destacan los aumentos de enero (57%), abril (47,1%), septiembre (33,9%) y octubre (28,9%). Esto supone que la media mensual del ejercicio 2001, que se situaba en más de 300 expedientes, ha sido superada en el ejercicio 2002, donde la media es superior a 350 reclamaciones.

Por lo que respecta a reclamaciones archivadas o, lo que es igual, a procedimientos finalizados, se ha producido también un incremento sobre el ejercicio anterior. Ello explica por qué, a pesar del incremento en el número de reclamaciones presentadas, al terminar el ejercicio 2002 solo quedaban pendientes de archivar 1.575 expedientes, que suponen solamente 192 más que los pendientes de archivar a finales de 2001. Esto demuestra que se ha incidido en el acortamiento de plazos de respuesta a las reclamaciones.

Las causas de este fuerte ritmo de incremento son diversas. Por un lado, tienen un componente selectivo, derivado de los cada vez mayores conocimientos de sus derechos por el consumidor bancario. Por otro, son el fruto natural de la existencia de un mayor volumen de operaciones en este sector financiero.

2.1. Lugar de presentación y de origen de las reclamaciones, por comunidades autónomas (cuadro 2.1)

Este cuadro muestra la información estadística, por comunidades autónomas, de las reclamaciones presentadas y originadas. El primer dato se refiere al territorio en el que se presentó materialmente la queja, mientras que el segundo ofrece la información que especifica dónde está ubicada la sucursal implicada en la reclamación.

Madrid es la comunidad donde se presentaron más reclamaciones, con un 64,3% del total nacional. Ello es debido a que un elevado porcentaje de reclamantes opta por enviar sus escritos directamente a la sede del Servicio en Madrid, en lugar de acudir a las sucursales del Banco de España. La estadística para esta comunidad autónoma muestra un incremento relativo del 5,8% en el número de reclamaciones presentadas, y del 13,5% por el lugar de origen de las incidencias.

El segundo lugar lo ocupa la Comunidad Autónoma de Andalucía, donde se presentaron 67 reclamaciones menos que en 2001, lo que se traduce en un descenso relativo del 26,3%. Por lugar de origen, se observa un descenso del 13,2%, a pesar de que se formularon 821 expedientes de reclamación, frente a los 813 planteados un año antes.

El tercer lugar corresponde a Castilla y León, con 187 expedientes, 42 más que en 2001. Sin embargo, esta comunidad desciende a un quinto puesto si la referencia em-

2.1. LUGAR DE PRESENTACIÓN Y DE ORIGEN DE LAS RECLAMACIONES, POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

	2002				2001				Variación							
	Lugar de presentación		Lugar de origen		Lugar de presentación		Lugar de origen		Absoluta				Relativa			
									P		I		P		I	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	N.º	%	%	%	%	%	%
Madrid	2.757	64,3	1.252	29,2	2.239	60,8	948	25,7	Δ 518	Δ 304	Δ 23,1	Δ 32,1	Δ 5,8	Δ 13,5		
Andalucía.....	404	9,4	821	19,1	471	12,8	813	22,1	▽ 67	Δ 8	▽ 14,2	Δ 1,0	▽ 26,3	▽ 13,2		
Castilla y León	187	4,4	272	6,3	145	3,9	219	5,9	Δ 42	Δ 53	Δ 29,0	Δ 24,2	Δ 10,8	Δ 6,7		
C. Valenciana	169	3,9	399	9,3	158	4,3	305	8,3	Δ 11	Δ 94	Δ 7,0	Δ 30,8	▽ 8,1	Δ 12,4		
Cataluña	149	3,5	334	7,8	125	3,4	293	8,0	Δ 24	Δ 41	Δ 19,2	Δ 14,0	Δ 2,4	▽ 2,1		
Canarias.....	102	2,4	174	4,1	98	2,7	161	4,4	Δ 4	Δ 13	Δ 4,1	Δ 8,1	▽ 10,6	▽ 7,1		
Galicia.....	85	2,0	184	4,3	91	2,5	170	4,6	▽ 6	Δ 14	▽ 6,6	Δ 8,2	▽ 19,8	▽ 7,0		
Aragón.....	75	1,7	95	2,2	54	1,5	80	2,2	Δ 21	Δ 15	Δ 38,9	Δ 18,8	Δ 19,3	Δ 2,0		
País Vasco	62	1,4	107	2,5	52	1,4	84	2,3	Δ 10	Δ 23	Δ 19,2	Δ 27,4	Δ 2,4	Δ 9,4		
Castilla-La Mancha.....	54	1,3	153	3,6	48	1,3	132	3,6	Δ 6	Δ 21	Δ 12,5	Δ 15,9	▽ 3,3	▽ 0,4		
Murcia	47	1,1	87	2,0	39	1,1	200	5,4	Δ 8	▽ 113	Δ 20,5	▽ 56,5	Δ 3,5	▽ 62,6		
Asturias	44	1,0	129	3,0	37	1,0	86	2,3	Δ 7	Δ 43	Δ 18,9	Δ 50,0	Δ 2,2	Δ 28,9		
Extremadura	42	1,0	79	1,8	33	0,9	60	1,6	Δ 9	Δ 19	Δ 27,3	Δ 31,7	Δ 9,3	Δ 13,1		
Cantabria.....	41	1,0	67	1,6	28	0,8	40	1,1	Δ 13	Δ 27	Δ 46,4	Δ 67,5	Δ 25,8	Δ 43,9		
Baleares.....	31	0,7	47	1,1	30	0,8	41	1,1	Δ 1	Δ 6	Δ 3,3	Δ 14,6	▽ 11,2	▽ 1,5		
Navarra	18	0,4	34	0,8	16	0,4	27	0,7	Δ 2	Δ 7	Δ 12,5	Δ 25,9	▽ 3,3	Δ 8,2		
La Rioja	12	0,3	42	1,0	16	0,4	20	0,5	▽ 4	Δ 22	▽ 25,0	Δ 110,0	▽ 35,6	Δ 80,4		
Ceuta	7	0,2	8	0,2	3	0,1	4	0,1	Δ 4	Δ 4		Δ 100,0		Δ 71,8		
Melilla.....	2	0,0	4	0,1	1	0,0	1	0,0	Δ 1	Δ 3	Δ 100,0	Δ 300,0	Δ 71,8	Δ 243,7		
TOTAL.....	4.288	100	4.288	100	3.684	100	3.684	100	Δ 604	Δ 604						

2.2. NÚMERO DE RECLAMACIONES POR MIL MILLONES DE EUROS, TOMANDO COMO BASE LA MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS DE CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA

Comunidades Autónomas	Media de créditos y depósitos, en millones		Reclamaciones por lugar de incidencia		Reclamaciones por mil millones de euros
	Euros	% sobre total	Número de reclamaciones	% sobre total	
Ceuta	563	0,1	8	0,2	14,2
Andalucía	76.503	11,5	821	19,1	10,7
Cantabria	6.645	1,0	67	1,6	10,1
Asturias	12.899	1,9	129	3,0	10,0
La Rioja	4.591	0,7	42	1,0	9,1
Canarias	19.268	2,9	174	4,1	9,0
Extremadura	10.046	1,5	79	1,8	7,9
Castilla-La Mancha	19.561	3,0	153	3,6	7,8
Castilla y León	35.662	5,4	272	6,3	7,6
Melilla	541	0,1	4	0,1	7,4
Madrid	169.695	25,6	1.252	29,2	7,4
Comunidad Valenciana	57.506	8,7	399	9,3	6,9
Galicia	29.237	4,4	184	4,3	6,3
Murcia	14.394	2,2	87	2,0	6,0
Aragón	19.167	2,9	95	2,2	4,7
Navarra	10.345	1,6	34	0,8	3,3
Baleares	14.834	2,2	47	1,1	3,2
Cataluña	118.709	17,9	334	7,8	2,8
País Vasco	42.460	6,4	107	2,5	2,5
TOTALES	662.626	100	4.288	100	6,5

pleada es el lugar de origen del incidente, por detrás de Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana y Cataluña. Concretamente, en la Comunidad Valenciana se presentaron 169 reclamaciones, 20 más que en Cataluña. La diferencia es mayor si acudimos al dato del lugar donde se originaron las incidencias, puesto que a la primera de estas comunidades corresponden 399 reclamaciones, frente a 334 de Cataluña.

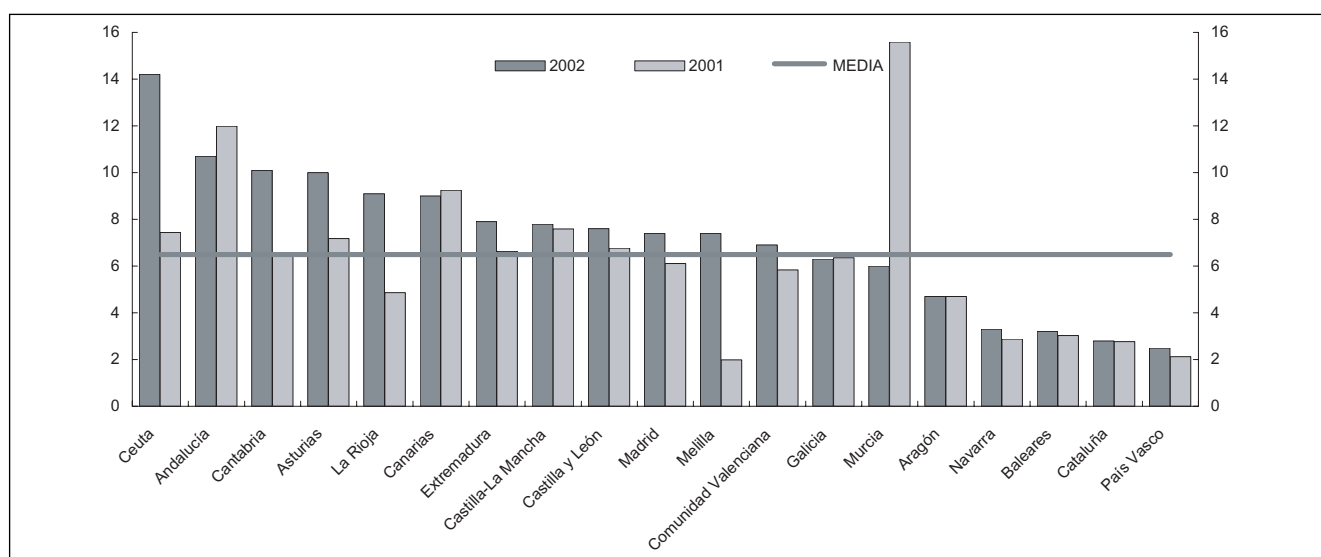
Datos muy similares se encuentran también en otras comunidades, como Canarias, Galicia, Aragón y País Vas-

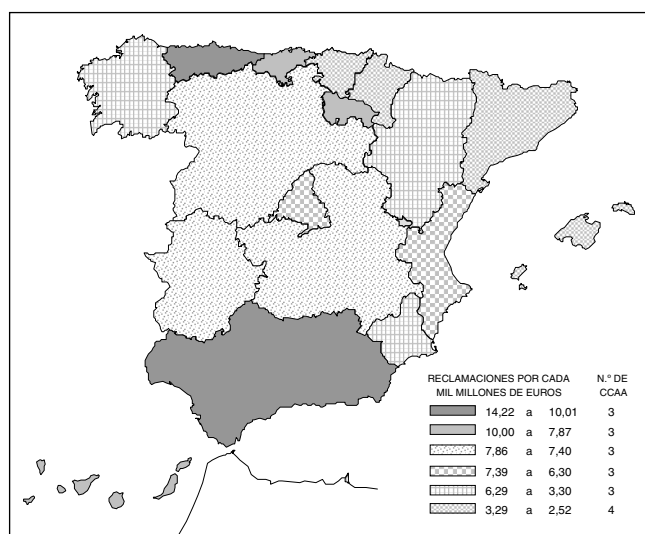
co. La Rioja, Cantabria, Baleares y Navarra ocupan las mismas posiciones al final del cuadro que ocupaban un año atrás.

2.2. Número de reclamaciones por mil millones de euros, tomando como base la media de créditos y depósitos de cada comunidad autónoma (cuadro 2.2)

Este cuadro utiliza como valor de referencia la media de créditos y depósitos en millones de euros, y su peso relativo dentro del conjunto nacional. Comparando esos

RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS



DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR CCAA

datos con las reclamaciones presentadas en dicho territorio, se obtiene una *ratio* indicativa del número de quejas presentadas en cada comunidad autónoma por cada mil millones de euros.

El cuadro se acompaña de un mapa nacional y un gráfico de barras que compara las magnitudes del ejercicio actual con las del anterior. En él se observa que la media nacional, que en el ejercicio 2001 era de 6,1 reclamaciones por cada mil millones de euros de transacciones bancarias, asciende en el ejercicio actual a 6,5.

En términos porcentuales, destacan las comunidades de Madrid y Cataluña, con un 25,6% y 17,9%, respectivamente, del total nacional. Andalucía tiene un porcentaje del 11,5%, que es similar al del ejercicio 2001. Sin embargo, esta última comunidad duplica ampliamente a Cataluña en el número de reclamaciones (19,1% del total nacional, frente al 7,8%), inferior al 29,2% de Madrid. Ahora bien, si se acude a la *ratio* de reclamaciones por billón de euros, se observa cómo Andalucía arroja un resultado de 10,7 que-

jas por cada mil millones de euros en transacciones, a gran distancia de Madrid (7,4) y, sobre todo, de Cataluña (2,8).

Ceuta, Andalucía, Cantabria, Asturias, La Rioja y Canarias ofrecen las mayores *ratios*. En el polo opuesto se encuentran País Vasco (2,5), Cataluña (2,8), Baleares (3,2) y Navarra (3,3).

3. Naturaleza de la entidad (cuadro 3)

Las entidades de crédito que han sufrido mayor número de reclamaciones son los bancos, con 2.605 reclamaciones en 2002, un 60,8% del total. A continuación están las cajas de ahorros y la CECA, con un 27,7%.

El tercer lugar dejan de ocuparlo las cooperativas, cuyos valores descienden de 126 reclamaciones en 2001 a 106 en 2002, y pasan a ocuparlo las entidades no de crédito, con 202 reclamaciones, lo que comporta un aumento desde el 1,7% al 4,7%. Son entidades no de crédito las sociedades de garantía recíproca, las sociedades de valores, las tasadoras, mutualidades, etc.

El cuarto lugar, con el incremento porcentual más destacado, lo ocupan los establecimientos financieros de crédito. Del 1% del total de quejas de hace un año, han pasado al 4,3%. La razón de ello debe encontrarse en el incremento de quejas formuladas contra las financiaciones de cursos de enseñanza, concedidas en su mayor parte por este tipo de entidades.

En «Consulta entidad» aparecen 66 reclamaciones, 23 más que hace un año. Este epígrafe recoge las reclamaciones centradas en aspectos generales de práctica bancaria y aquellos otros expedientes que, por su materia, excedían de la competencia del Servicio.

Por último, se han presentado 16 expedientes seguidos contra establecimientos de cambio de moneda, 7 menos que los que se presentaron en el año 2001.

3. NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES (a)

	2002		2001	
	N.º	%	N.º	%
Bancos.....	2.605	60,8	2.512	68,2
Cajas de ahorros y CECA.....	1.188	27,7	965	26,2
Cooperativas.....	106	2,5	126	3,4
Establecimientos financieros de crédito.....	184	4,3	37	1,0
Consulta entidad.....	66	1,5	43	1,2
Entidades no de crédito.....	202	4,7	61	1,7
Establecimientos de cambio de moneda.....	16	0,4	23	0,6
TOTAL	4.367		3.767	

(a) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 2002: 4.288. Año 2001: 3.684.

4.1. RECLAMACIONES TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2002 Y TIPOS DE RESOLUCIÓN ARCHIVADAS EN EL PERÍODO 1.1.2002 A 31.3.2003 (a)

Entidades	Tramita- das	Archi- vadas	Allanamien- tos y desistimien- tos	% sobre total	Informes favorables al reclamante	% sobre total	Informes favorables a la entidad	% sobre total	Sin pronun- ciamiento	% sobre total
Banco Santander Central Hispano, S.A.....	490	330	93	28,2	96	29,1	97	29,4	44	13,3
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.....	472	385	142	36,9	74	19,2	131	34,0	38	9,9
Banco Español de Crédito.....	223	147	60	40,8	26	17,7	50	34,0	11	7,5
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid.....	215	167	16	9,6	28	16,8	110	65,8	13	7,8
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona.....	91	70	9	12,9	11	15,7	41	58,6	9	12,9
Pastor Servicios Financieros.....	66	5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	100,0
Bankinter, S.A.....	54	31	13	41,9	9	29,0	8	25,8	1	3,2
Bancaja.....	52	41	6	14,6	21	51,2	13	31,7	1	2,4
Financia Banco de Crédito.....	48	14	1	7,1	1	7,1	9	64,3	3	21,5
Banco Popular Español, S.A.....	47	41	9	22,0	6	14,6	24	58,5	2	4,9
Caja de Ahorros del Mediterráneo.....	45	39	4	10,3	10	25,6	24	61,5	1	2,6
Citibank.....	45	38	4	10,5	10	26,3	24	63,2	0	0,0
Ibercaja.....	43	34	4	11,8	17	50,0	10	29,4	3	8,8
Patagon Internet Bank, S.A.....	40	36	7	19,4	9	25,0	17	47,2	3	8,3
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria.....	35	30	3	10,0	8	26,7	18	60,0	1	3,3
Deutsche Bank, S.A. Española.....	32	27	9	33,3	3	11,1	9	33,3	6	22,2
Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla.....	32	25	4	16,0	5	20,0	14	56,0	2	8,0
Unicaja.....	30	25	3	12,0	6	24,0	10	40,0	6	24,0
Caja General de Ahorros de Granada.....	28	25	5	20,0	8	32,0	12	48,0	0	0,0
Caja España de Inversiones.....	27	22	3	13,6	4	18,2	12	54,5	3	13,6
Caja de Ahorros de San Fernando.....	26	23	4	17,4	7	30,4	10	43,5	2	8,7
Caixa d'Estalvis de Catalunya.....	26	23	4	17,4	3	13,0	13	56,5	3	13,0
Banco Sabadell.....	24	18	1	5,6	6	33,3	8	44,4	3	16,7
Banco Pastor.....	23	17	2	11,8	5	29,4	8	47,0	2	11,8
Banco Atlántico, S.A.....	21	16	1	6,2	7	43,7	5	31,3	3	18,8
Caja de Ahorros de Galicia.....	21	13	3	23,1	4	30,8	5	38,4	1	7,7

(a) Los porcentajes se han calculado sobre el total de reclamaciones resueltas en cada entidad.

4.1. Reclamaciones tramitadas durante el año 2002 y tipos de resolución archivadas en el período 1.1.2002 a 31.3.2003 (cuadro 4.1)

Este cuadro ordena las entidades reclamadas que han tenido como mínimo veinte reclamaciones, y en las que el Servicio estimó oportuno solicitar alegaciones, en lugar de decretar su archivo inmediato.

Frente a las veinte entidades que contenía el cuadro del año anterior, en el presente ejercicio el número de entidades se incrementa hasta veintiséis. La gran mayoría de entidades ha visto sustancialmente incrementado el número total de reclamaciones, algunas de manera significativa. Así, por ejemplo, Banco Santander Central Hispano ha tenido un total de 490 reclamaciones, 203 más que en 2001; Banco Bilbao Vizcaya Argentaria ha tenido 472, 32 más que hace un año. Banco Español de Crédito ha tenido 223 reclamaciones, y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, 215. En quinto lugar se encuentra la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, con 91 reclamaciones, frente a las 53 que tuvo hace un año.

Dos entidades aparecen por primera vez en este cuadro: Pastor Servicios Financieros (con 66 reclamaciones) y Financia Banco de Crédito (con 48 expedientes). La razón de este incremento se debe a que dichas entidades han tenido un número importante de reclamaciones por haber financiado cursos de enseñanza.

La siguiente columna muestra el dato de los expedientes que han sido resueltos sobre el total de casos que se han tramitado. Es un dato importante, dado que sobre los valores totales ofrecidos en esta columna se obtienen los porcentajes de expedientes finalizados y archivados.

El cuadro contiene una columna relativa a los datos sobre allanamientos y desistimientos. La lectura de este dato es de gran importancia, en tanto denota que la entidad reclamada ha reaccionado positivamente a la presentación de la reclamación, bien allanándose a la pretensión de su cliente, o logrando el desistimiento de este. Allanamientos y desistimientos provocan el inmediato archivo del expediente. Del total de entidades, destacan en esta columna los porcentajes de Banco Español de Crédito, con un 40,8%, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (36,9%) y Bankinter, con un 41,9%.

4.2. RECTIFICACIONES DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO (a) PERÍODO 1.1.2002 A 31.3.2003

Entidades	Total informes favorables al reclamante	Si rectifica	% rectificaciones	No rectifica	% no rectificaciones
Banco Santander Central Hispano, S.A.	96	59	61,5	37	38,5
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	74	55	74,3	19	25,7
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid.	28	10	35,7	18	64,3
Banco Español de Crédito, S.A..	26	22	84,6	4	15,4
Bancaja.	21	17	81,0	4	19,0
Ibercaja.	17	10	58,8	7	41,2
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona.	11	3	27,3	8	72,7
Caja de Ahorros del Mediterráneo.	10	9	90,0	1	10,0
Citibank España, S.A..	10	4	40,0	6	60,0
Patagón Internet Bank, S.A..	9	7	77,8	2	22,2
Bankinter, S.A..	9	0	00,0	9	100,0
Caja General de Ahorros de Granada.	8	5	62,5	3	37,5
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria.	8	5	62,5	3	37,5
Banco Atlántico, S.A..	7	7	100,0	0	0,0
Caja de Ah. Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez. .	7	6	85,7	1	14,3
Unicaja.	6	6	100,0	0	0,0
Banco Sabadell.	6	5	83,3	1	16,7
Banco Popular Español, S.A..	6	3	50,0	3	50,0
Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla.	5	5	100,0	0	0,0
Banco Pastor, S.A..	5	3	60,0	2	40,0
Caja de Ahorros de Galicia.	4	4	100,0	0	0,0
Caja España de Inversiones.	4	4	100,0	0	0,0
Caixa d'Estalvis de Catalunya.	3	3	100,0	0	0,0
Deutsche Bank, S.A. Española.	3	3	100,0	0	0,0
Financia Banco de Crédito.	1	1	100,0	0	0,0
TOTALES.	384	256	66,7	128	33,3

(a) Los porcentajes se han calculado sobre el total de reclamaciones favorables a los reclamantes en cada entidad.

El cuadro se completa ofreciendo el porcentaje de informes favorables al reclamante y el de los favorables a la entidad. Estos informes se producen siempre que el Servicio se pronuncia sobre el fondo de la cuestión planteada. Destacan en este apartado la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, con un 65,8% de informes favorable a su postura, frente a un 16,8% en sentido contrario; la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, con un 58,6% de informes favorables, frente a un 15,7% resueltos a favor de su clientela; Financia Banco de Crédito, con un 64,3%; Caja de Ahorros del Mediterráneo, con un 61,5%; Citibank, con un 63,2%, y Caja de Ahorros de Salamanca y Soria, con un 60%.

4.2. Rectificaciones de las entidades a los informes del Servicio en el período 1.1.2002 a 31.3.2003 (cuadro 4.2)

Este cuadro ofrece información sobre la reacción de las diferentes entidades, cuando reciben informe desfavorable del Servicio de Reclamaciones. Los datos incluyen las reclamaciones archivadas durante un período de quince meses, de enero de 2002 a marzo de 2003 —inclusi-

ve—, procurando así obtener una información cuantitativamente más significativa.

Se aprecia un elevado grado de rectificación voluntaria. Así, con un porcentaje del 100% se encuentran Banco Atlántico, Unicaja, Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla, Caja de Ahorros de Galicia, Caja España de Inversiones, Caja de Ahorros de Cataluña, Deutsche Bank y Financia Banco de Crédito. Con porcentajes algo inferiores se encuentran la Caja de Ahorros del Mediterráneo (90%), Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez (85,7%), Banco Español de Crédito (84,6%), Banco Sabadell (83,3%) y Bancaja (81%).

5. Resultado global de las reclamaciones archivadas en 2002 (cuadro 5)

Este cuadro se divide en tres apartados básicos: reclamaciones archivadas sin solicitar alegaciones de la entidad, reclamaciones archivadas por llegarse a algún tipo de acuerdo transaccional y reclamaciones archivadas con solicitud de alegaciones.

5. RESULTADO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES ARCHIVADAS EN EL AÑO 2002

	2002		2001		Variación				
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa		
					N.º	%		%	
Sin solicitud de alegaciones: Total.....	1.536	37,5	1.264	41,4	Δ	272	Δ	21,5	▽ 9,4
El reclamante no aportó la documentación solicitada.									
Archivo.....	247	6,0	178	5,8	Δ	69	Δ	38,8	Δ 3,4
Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta).....	31	0,8	35	1,1	▽	4	▽	11,4	▽ 34
Asuntos rechazados:									
Asuntos de derecho privado	19	0,5	28	0,9	▽	9	▽	32,1	▽ 49,4
Otros organismos	746	18,2	779	25,5	▽	33	▽	4,2	▽ 28,6
Asuntos sub iúdice.....	46	1,1	53	1,7	▽	7	▽	13,2	▽ 35,3
El asunto planteado no supone infracción	50	1,2	13	0,4	Δ	37	Δ	284,6	Δ 186,6
Motivos varios.....	339	8,3	122	4,0	Δ	217	Δ	177,9	Δ 107,0
Asunto ya resuelto.....	8	0,2	11	0,4	▽	3	▽	27,3	▽ 45,8
No es entidad de crédito	50	1,2	45	1,5	Δ	5	Δ	11,1	▽ 17,2
Sin o con solicitud de alegaciones: Total.....	147	3,6	100	3,3	Δ	47	Δ	47,0	Δ 9,5
Desistimientos	147	3,6	100	3,3	Δ	47	Δ	47,0	Δ 9,5
Con solicitud de alegaciones: Total.....	2.413	58,9	1.688	55,3	Δ	725	Δ	42,9	Δ 6,5
Allanamientos	421	10,3	311	10,2	Δ	110	Δ	35,4	Δ 0,9
Informes favorables al reclamante.....	805	19,7	544	17,8	Δ	261	Δ	48,0	Δ 10,3
Informes favorables a la entidad	940	22,9	653	21,4	Δ	287	Δ	44,0	Δ 7,3
Imprudencia de informe. Sin pronunciamiento.....	247	6,0	180	5,9	Δ	67	Δ	37,2	Δ 2,2
TOTAL	4.096	100,0	3.052	100,0	Δ	1.044			

En lo que respecta a las reclamaciones que se archivan sin necesidad de solicitar alegaciones a la entidad, se procede a clasificar por causas de rechazo. Tales causas son las siguientes:

- Supuestos en los que se remitió el asunto a «otros organismos públicos», por ser estos competentes para su resolución. Frente a los 779 expedientes de 2001, ha habido un descenso relativo del 28,6%, arrojando el ejercicio actual la cifra de 746 expedientes. En su mayor parte se trataba de materias para cuyo conocimiento era competente, o bien la Comisión Nacional del Mercado de Valores (fondos de inversiones), o la Dirección General de Seguros (fondos y planes de pensiones).
- Expedientes archivados por «motivos varios», por no ser el tema planteado competencia del Banco de España: 339 expedientes.
- Expedientes archivados porque el asunto suscitado no suponía infracción de norma disciplinaria de transparencia alguna: 50 expedientes.
- Expedientes archivados al no ser la parte reclamada una entidad de crédito: 50 expedientes.
- Expedientes archivados por causa de prejudicialidad, en los que la norma prohíbe taxativamente la inter-

vención del Servicio: 46 expedientes, 7 menos que un año antes.

- Expedientes de estricto derecho privado, con un decremento relativo del 49,4%.
- Expedientes archivados por haber sido ya resueltos con anterioridad.
- Expedientes archivados por no aportar el reclamante documentación expresamente solicitada por el Servicio: 247.

El siguiente apartado recoge los 147 expedientes en los que se produjo algún tipo de acuerdo entre reclamante y entidad reclamada, en virtud del cual aquel manifestó expresamente su voluntad de retirar la queja. El incremento relativo de desistimientos asciende este año a un 9,5%, con un total de 147 casos, frente a los 100 de 2001.

El tercer apartado recoge los 2.413 expedientes en los que se precisó solicitar alegaciones a la entidad reclamada.

De ellos, en 1.745 expedientes el Servicio informó a favor de una u otra parte. En 805 de ellos, el Servicio alcanzó una conclusión favorable a la parte reclamante, lo que supone un porcentaje del 19,7% del total, frente al 17,8% del año 2001. En valores absolutos esto supone haber emitido un dictamen favorable al reclamante en 261

6. MATERIA OBJETO DE LA RECLAMACIÓN (a)

	2002		2001		Variación					
	N.º	%	N.º	%	Absoluta			Relativa		
					N.º	%	%	N.º	%	%
Operaciones activas.....	1.019	23,8	768	20,8	Δ	251	Δ	32,7	Δ	14,0
Operaciones pasivas.....	914	21,3	935	25,4	∇	21	∇	2,2	∇	16,0
Transferencias.....	110	2,6	102	2,8	Δ	8	Δ	7,8	∇	7,3
Letras y cheques.....	309	7,2	275	7,5	Δ	34	Δ	12,4	∇	3,5
Deuda del Estado.....	20	0,5	16	0,4	Δ	4	Δ	25,0	Δ	7,4
Tarjetas de crédito.....	461	10,8	348	9,4	Δ	113	Δ	32,5	Δ	13,8
Divisas y billetes extranjeros.....	37	0,9	58	1,6	∇	21	∇	36,2	∇	45,2
Reclamaciones varias.....	390	9,1	262	7,1	Δ	128	Δ	48,9	Δ	27,9
Consultas varias.....	11	0,3	6	0,2	Δ	5	Δ	83,3	Δ	57,5
Cuestiones referidas a valores y seguros.....	769	17,9	791	21,5	∇	22	∇	2,8	∇	16,5

(a) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 2002: 4.288. Año 2001: 3.684

expedientes más que hace un año. En 940 expedientes el informe fue favorable a la entidad reclamada, lo que supone un 22,9% del total, frente al 21,4% del ejercicio anterior.

Durante el ejercicio 2002 se han resuelto 4.096 expedientes, habiéndose tramitado, resuelto y archivado 1.044 expedientes más que en el año 2001, período en el que ya se resolvieron 373 expedientes más que en el ejercicio correspondiente al año 2000.

6. Materia objeto de la reclamación (cuadro 6)

Este cuadro clasifica las reclamaciones por tipo de operación bancaria. Las reclamaciones sobre operaciones activas vuelven a superar a las reclamaciones sobre operaciones pasivas, habiéndose producido en los dos últimos ejercicios una inversión de la tendencia histórica.

En el capítulo de reclamaciones sobre operaciones activas se ha producido un total de 1.019 expedientes, 251 más que en 2001, con un incremento relativo del 14%. Por su parte, las reclamaciones sobre operaciones pasivas sufren un descenso del 16%, pasando de 935 a 914 expedientes tramitados durante este ejercicio. En términos porcentuales, ambos capítulos suponen casi la mitad de las reclamaciones planteadas ante el Servicio.

De las 1.019 reclamaciones sobre operaciones activas, 159 expedientes versaban sobre discrepancias con las condiciones contractuales pactadas, 145 versaban sobre comisiones y gastos repercutidos, y 139 expedientes se centraron en la aplicación e interpretación de la Ley de Crédito al Consumo.

De las 914 reclamaciones sobre operaciones pasivas, 268 se centraron en discrepancias por apuntes asentados

en cuenta, 180 versaron sobre comisiones y gastos, y 146 sobre la documentación e información ofrecidas por la entidad reclamada.

Las reclamaciones referidas a valores y seguros ascendieron a 769, 22 menos que en el ejercicio anterior. La gran mayoría de estos expedientes se remitió a los correspondientes servicios de reclamaciones y consultas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros.

Las reclamaciones referidas a tarjetas de crédito observaron un importante incremento. De las 348 reclamaciones presentadas en 2001, se ha pasado a 461, lo que supone un incremento relativo del 13,8%. Del total anterior, 273 reclamaciones lo son por robo, sustracción y uso fraudulento de tarjetas y 95 reclamaciones son por discrepancia con apuntes asentados en cuenta que procedían del uso y empleo de aquellas.

Las reclamaciones en materia de divisas observan un descenso significativo del 45,2% por efecto de la implantación del euro y la desaparición de billetes denominados en las antiguas monedas nacionales de los países que han entrado en Unión Monetaria.

Las reclamaciones sobre letras y cheques descienden un 3,5% sobre el total de las presentadas, pero sus valores absolutos ascienden en 34 reclamaciones, hasta alcanzar las 309 durante el ejercicio 2002. De ellas, 87 se centran en discrepancias por apuntes, 67 son por comisiones y gastos, y 70 por faltas de diligencia en la tramitación de gestiones con este tipo de documentos cambiarios.

Las reclamaciones sobre transferencias apenas varían en número, con 110 expedientes, frente a los 102 del año anterior. 41 reclamaciones se centraron en comisiones y gastos, y 30 lo fueron por faltas de diligencia de la parte reclamada en la ejecución de órdenes de transferencia.

El grupo de reclamaciones varias asciende a 390 casos, de los cuales:

— Avalos y garantías.....	32
— Impuestos y Seguridad Social.....	25
— Inclusión en registros de impagos.....	37
— Secreto bancario.....	17
— Créditos documentarios.....	5
— Cajas de seguridad.....	4
— Operaciones no bancarias.....	51
— Tasación, establecimientos de cambio, etc. ...	16
— Billetes falsos.....	11
— Publicidad.....	2
— Cambio a euros.....	110
— Medidas de seguridad en sucursal.....	5
— Información fiscal.....	2
— Discrepancias sobre apuntes en cuenta.....	3
— Horario de pago.....	13
— Internet.....	1
— Herencias.....	16
— Trasladas a Oficina de Emisión y Caja del Banco de España.....	26
— Actuación unilateral.....	6
— Otras.....	8
TOTAL.....	390

7. Defensores del cliente u órgano equivalente

En este capítulo se relacionan todas las entidades que cuentan con esta figura. La norma que recomendaba la creación de este órgano ha cumplido trece años. Hoy son decenas de miles los asuntos que se resuelven por medio de esta instancia, bien sea a través de los defensores del cliente externos —no integrados en el organigrama de la entidad—, bien sea mediante la intervención de departamentos de atención al cliente encuadrados dentro de la entidad.

La Ley 44/2002, de medidas de reforma del sistema financiero, ha venido a regular parcialmente esta figura. La Ley impone la obligatoriedad de que las entidades designen un servicio o departamento de atención al cliente, al margen de la posibilidad, que no obligación, de nombrar un defensor del cliente de índole externa. La Ley prescribe que el reglamento o estatuto que regula el funcionamiento de estos órganos deberá ser tutelado por el poder público, procurando así su adecuación a los principios que deben inspirar su función.

BANCOS

Activobank, S.A.
 Associates Capital Corporation, PCL, S.E.
 B.B.V.A. Privanza Banco, S.A.
 B.N.P. Paribas España, S.A.
 B.N.P. Paribas, S.E.
 Banca March, S.A.
 Banca Pueyo, S.A.
 Banco Atlántico, S.A.
 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
 Banco de Andalucía, S.A.
 Banco de Asturias, S.A.
 Banco Banif, S.A.
 Banco de Castilla, S.A.
 Banco de Crédito Balear, S.A.
 Banco de Crédito Local de España, S.A.
 Banco de Galicia, S.A.
 Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.
 Banco de Promoción de Negocios, S.A.
 Banco de Sabadell, S.A.
 Banco de Valencia, S.A.
 Banco de Vasconia, S.A.
 Banco de Vitoria, S.A.
 Banco Depositario BBVA, S.A.
 Banco Español de Crédito, S.A.
 Banco Cetelem, S.A.
 Banco Finantia Sofinloc, S.A.
 Banco Guipuzcoano, S.A.
 Banco Halifax Hispania, S.A.
 Banco Industrial de Bilbao, S.A.
 Banco Inversión, S.A.
 Banco Inversis Net, S.A.
 Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre, S.A.
 Banco Occidental, S.A.
 Banco Pastor, S.A.
 Banco Popular Español, S.A.
 Banco Popular Hipotecario, S.A.
 Banco Santander Central Hispano, S.A.
 Banco Simeón, S.A.
 Banco Urquijo, S.A.
 Banco Zaragozano, S.A.
 Bancofar, S.A.
 Bancopopular-E, S.A.
 Banesto Banco de Emisiones, S.A.
 Bankinter, S.A.
 Banque P.S.A. Finance, S.E.
 Barclays Bank, S.A.
 BBVA Banco de Financiación, S.A.
 Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Sud
 Méditerranée, S.E.
 Citibank España, S.A.
 Citibank International PLC, S.E.
 Crédit Agricole Indosuez, S.E.
 Crédit Lyonnais, S.A., S.E.
 Deutsche Bank, S.A. Española
 Deutsche Bank Credit, S.A.

Eurobank del Mediterráneo, S.A.
FCE Bank P.L.C., S.E.
Finanzia, Banco de Crédito, S.A.
General Electric Capital Bank, S.A.
Iberagentes Popular Banca Privada, S.A.
ING Bank N.V., S.E.
Patagon Internet Bank, S.A.
Sabadell Banca Privada, S.A.
Santander Central Hispano Investment, S.A.
Santander Consumer Finance, S.A.
UBS España, S.A.
UNOE Bank, S.A.
Crédit Suisse, S.E.

Total..... 67

CAJAS DE AHORROS

Bilbao Bizkaia Kutxa
Caixa d'Estalvis de Catalunya
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu
Caixa d'Estalvis de Girona
Caixa d'Estalvis de Manresa
Caixa d'Estalvis de Sabadell
Caixa d'Estalvis de Tarragona
Caixa d'Estalvis de Terrasa
Caixa d'Estalvis del Penedès
Caixa d'Estalvis Laietana
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara
Caja de Ahorros de Asturias
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha
Caja de Ahorros de Galicia
Caja de Ahorros de La Inmaculada de Aragón
Caja de Ahorros de Murcia
Caja de Ahorros y M. P. de Gipuzkoa y San Sebastián
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria
Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante
(BANCAJA)
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava
Caja de Ahorros del Mediterráneo
Caja de Ahorros Municipal de Burgos
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Baleares
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón
y Rioja (IBERCAJA)
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona
Caja España de Inversiones
Caja General de Ahorros de Canarias
Caja General de Ahorros de Granada

Caja Insular de Ahorros de Canarias
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz,
Almería, Málaga y Antequera (UNICAJA)
Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz

Total..... 39

COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Caixa de Crèdit dels Enginyers, C.C., ING., S.C.C.
Caja de Crédito de Alcoy, C.C.V.
Caixa Popular-Caixa Rural, S.C.C.V.
Caixa Rural Altea, C.C.V.
Caixa Rural Benicarló, S.C.C.V.
Caixa Rural de Balears, S.C.C.
Caixa Rural de Callosa d'en Sarria, C.C.V.
Caixa Rural Galega, S.C.C.L.G.
Caixa Rural de Turis, C.C.V.
Caixa Rural la Vall «San Isidro», S.C.C.V.
Caixa Rural Vinarós, S.C.C.V.
Caja Caminos, S.C.C.
Caja Campo, Caja Rural, S.C.C.
Caja de Arquitectos, S.C.C.
Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, C.C.V.
Caja de Elche, Caja Rural, C.C.V.
Caja Laboral Popular, C.C.
Caja Rural Católico-Agraria, C.C.V.
Caja Rural Central, S.C.C.
Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo, S.C.L.C.A.
Caja Rural de Albacete, S.C.C.
Caja Rural de Albal, C.C.V.
Caja Rural de Alginet, S.C.C.V.
Caja Rural de Almendralejo, S.C.C.
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, S.C.C.
Caja Rural de Asturias, S.C.C.
Caja Rural de Betxi, S.C.C.V.
Caja Rural de Burgos, C.C.
Caja Rural de Canarias, S.C.C.
Caja Rural de Casinos, S.C.C.V.
Caja Rural de Cheste, S.C.C.
Caja Rural de Ciudad Real, S.C.C.
Caja Rural de Cuenca, S.C.C.
Caja Rural de Extremadura, S.C.C.
Caja Rural de Fuentepelayo, S.C.C.
Caja Rural de Gijón, C.C.
Caja Rural de Granada, S.C.C.
Caja Rural de Guisóna, S.C.C.
Caja Rural de Jaén, S.C.C.
Caja Rural de La Roda, S.C.L.C.A.
Caja Rural de Aragón, S.C.C.
Caja Rural de Navarra, S.C.C.
Caja Rural de Salamanca, S.C.C.
Caja Rural de Segovia, C.C.
Caja Rural de Soria, S.C.C.

Caja Rural de Tenerife, S.C.C.
Caja Rural de Teruel, S.C.C.
Caja Rural de Toledo, S.C.C.
Caja Rural de Torrent, C.C.V.
Caja Rural de Utrera, S.C.A.L.C.
Caja Rural de Villamalea, S.C.C.A.
Caja Rural de Villar, C.C.V.
Caja Rural de Zamora, C.C.
Caja Rural del Duero, S.C.C.L.
Caja Rural del Mediterráneo, Rural Caja, S.C.C.
Caja Rural del Sur, S.C.C.
Caja Rural Intermediterránea, S.C.C.
Caja Rural La Junquera de Chilches, C.C.V.
Caja Rural Los Santos de la Piedra de Albalat dels Sorells, C.C.V.
Caja Rural Nuestra Madre del Sol, S.C.A.C.L.
Caja Rural Nuestra Señora de Guadalupe, S.C.C.A.
Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda, S.C.C.V.
Caja Rural Nuestra Señora del Campo, S.C.A.C.
Caja Rural Nuestra Señora del Rosario, S.C.A.C.
Caja Rural San Agustín de Fuente-Álamo, S.C.C.
Caja Rural Castellón-San Isidro, S.C.C.V.
Caja Rural San Fortunato, Sociedad Cooperativa Catalana Cto. Ltda.
Caja Rural San Isidro de les Coves de Vinroma, C.C.C.V.
Caja Rural San Isidro de Villafamés, S.C.C.V.
Caja Rural San Jaime de Alquilerías del Niño Perdido, C.C.V.
Caja Rural San José de Alcora, C.C.V.
Caja Rural San José de Almassora, C.C.V.
Caja Rural San José de Burriana, C.C.V.
Caja Rural San José de Nules, C.C.V.
Caja Rural San José de Villavieja, C.C.V.
Caja Rural San Roque de Almenara, S.C.C.V.
Caja Rural San Vicente Ferrer de Vall de Uxó, C.C.V.
Caja Rural Vasca, S.C.C.
Cooperativa de Crédito Agrario, Caja Rural de Casas Ibáñez
Sociedad Cooperativa Crèdit Valenciana, Caja Rural C.C.V.
Sociedad Cooperativa de Crédito, Caja Rural San Agustín de Fuente Álamo
Total.....
80

ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO

Accordia España, S.A., E.F.C.
Adefisa Leasing, E.F.C., S.A.
A.I.G. Finanzas, S.A., E.F.C.
Aroleasing, E.F.C., S.A.
Banasturias Leasing, E.F.C., S.A.
Banesto Factoring, S.A., E.F.C.

Bansabadell Factoring, E.F.C., S.A.
Bansabadell Hipotecaria, E.F.C., S.A.
Bansabadell Leasing, E.F.C., S.A.
Bansander de Financiaciones, S.A., E.F.C.
B.N.P. Paribas Lease Grupo, S.A., E.F.C.
Banzano Group Factoring, S.A., E.F.C.
BBVA Factoring, S.A., E.F.C.
BMW Financial Services Ibérica, E.F.C., S.A.
Caixaleasing y Factoring, E.F.C., S.A.
Caterpillar Financial Corporación Financiera, S.A., E.F.C.
Cofidis Hispania, E.F.C., S.A.
Comerciantes Reunidos del Sur, S.A., E.F.C.
Edamleasing, E.F.C., S.A.
Electrolux Financiera, S.A., E.F.C.
Euro Crédito, E.F.C., S.A.
Finanzia Trucks, E.F.C., S.A.
GMAC España, S.A. de Financiación, E.F.C.
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., E.F.C.
IBM Financiación, E.F.C., S.A.
Heller Factoring Española, S.A., E.F.C.
Hipotebansa, E.F.C., S.A.
Hispamer Servicios Financieros, E.F.C., S.A.
Lico Leasing, S.A., E.F.C.
Mercedes-Benz Credit, E.F.C., S.A.
Moneticia, S.A., E.F.C.
Montjuich E.F., E.F.C., S.A.
Multiahorro, E.F.C., S.A.
Renault Financiaciones, S.A., E.F.C.
Santana Credit, E.F.C., S.A.
Santander Central Hispano Factoring y Confirming, S.A., E.F.C.
Santander Central Hispano Lease, S.A., E.F.C.
Santander Central Hispano Multileasing, S.A., E.F.C.
Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A.
Solbank Leasing, E.F.C., S.A.
Tarcredit, E.F.C., S.A.
Transolver Finance, E.F.C., S.A.
Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., E.F.C.
Unión Financiera Asturiana, S.A., E.F.C.
Volkswagen Finance, S.A., E.F.C.
VFS Financial Services Spain, E.F.C., S.A.

Total..... 46

ESTABLECIMIENTOS DE CAMBIO DE MONEDA

American Express Foreign Exchange, S.A.
Airport Change, S.A.
Maccorp Exact Change, S.A.

Total..... 3